

**Simándi Szilvia**

Eszterházy Károly Főiskola

*simandiszilvia@ektf.hu*

## **A FELNŐTTKORI TANULÁS JELLEMZŐI A TURIZMUS SZEKTORÁBAN AZ IKT KOMPETENCIÁK TÜKRÉBEN**

### **Bevezetés**

Előadásunkban az élethosszig tartó tanulás, azon belül is a felnőttkori tanulás és az IKT kapcsolatát vizsgáljuk, kiemelt figyelemmel a turisztikai szektorra.

Az élethosszig tartó tanulás eszméje magában foglalja az összes tanulási folyamatot, mely az emberi tudást fejleszti, formális (iskolarendszerű képzés), nem-formális (iskolarendszeren kívüli), vagy informális (például önképzés) tanulás formájában. Utóbbiak kiegészíthetik, pótolhatják, vagy magasabb szintre emelhetik az iskolarendszerben megszerzett tudásokat és ismereteket, illetve a kompetenciák bővülésére is pozitív hatással lehetnek. Eredmények azt mutatják, hogy az informális keretek között megszerzett készségeknek a gyakorlati alkalmazhatóságuk miatt jelentős munkaerő-piaci értéke is lehet (Csapó 2005).

Figyelmünk középpontjában az autonóm, egyén által kezdeményezett tanulás áll (vö. Forray és Juhász 2008), ugyanis a világháló és az IKT eszközök remek lehetőségeket kínálnak az önálló ismeretszerzéshez is, azaz új tanulási lehetőségek is megjelentek.

Kutatásunk fókuszát a turizmusban érintett szakemberekre helyeztük: ma a világgazdaság egyik legnagyobb munkaerőpiaca a turizmusban található. Kérdőíves (n=346) és interjú (n=25) vizsgálatunkat szálláshely szolgáltatók (kereskedelmi és magánszemélyek által nyújtott szálláshelyek vezetői, tulajdonosai, alkalmazottai stb.) és az utaztatásban részt vevők (idegenvezetők, utazási irodai ügyintézők, referensek stb.) körében végeztük. Kérdőívünk nem szervezeteket szólított meg, hanem egyéneket, és a felsoroltak figyelembe vételével a következő kérdésekre kerestük a választ: Hogyan jelenik meg az egész életen át tartó tanulás a turizmusban dolgozóknál? Milyen háttérváltozók befolyásolják a tanulást? Hogyan alkalmazzák a tudásbővítéshez az IKT eszközöket?

### **A felnőttkori tanulásról**

Csoma a felnőttkori tanulást változatos, sokszínű tevékenységnek tekinti: „változatai között vannak társadalmilag kötött és társadalmilag kötetlen alakzatok. Minden tanulás időben megy végbe; a tanulásnak – hogy végbemenjen – időre van szüksége.” A tanulás jelen lehet a munkaidőben, amennyiben a főfoglalkozású munka járulékaként jelentkezik, és jelen lehet a munkán kívüli idő valamennyi (járulékos) tevékenységében, továbbá a szabadidős elfoglaltságokban is (Csoma 2009).

A felnőttkori tanulásnál igen dominánsan jelentkezik az igény a gyakorlatban is alkalmazható tudás iránt, gyakori elvárás, hogy az a munkaerőpiacon is kamatoztatható

legyen. Amennyiben az elsajátított tudást, készséget és szakértelmet nem ismerik el érzékelhető módon, függetlenül attól, hogy mi motiválta a tanulást: önigazolás vagy munkahelyi megbecsülés, akár akadálya is lehet a felnőttkorban történő tanulásnak (Memorandum 2000).

Az emberi tudás mérésére többnyire az iskolai végzettséget használjuk, amely azonban nem képes az informális úton megszerzett, elsajátított tudásokról, készségekről hiteles képet adni, jóllehet jelentősége egyre inkább elismert. Pontosán ezért napjainkban az informális tanulás mérhetőségére és elismerhetőségére több vizsgálat is irányul (vö. Tót 2006).

Az egész életen át tartó tanuláshoz szükséges kulcskompetenciákat az európai referenciakeret a következőkben határozza meg (1. sz. táblázat). Munkánkban kiemeléseket tettünk a turizmus szemszögéből, a szakma sajátosságai alapján.

*Az egész életen át tartó tanuláshoz szükséges kulcskompetenciák  
európai referenciakerete*

Kulcskompetencia	Kiemelések a turizmus szemszögéből – példák
Az anyanyelven folytatott kommunikáció	Helyzetnek megfelelő kommunikáció; Érthető, árnyalt fogalmazás; Információgyűjtés; Helyesírás, helyes beszéd
Idegen nyelven folytatott kommunikáció	Olvasott, hallott szöveg értése; Beszédkészség; íráskészség Más kultúrák iránt való nyitottság (vö. Magyarország fogadó országa)
Matematikai kompetenciák és alapvető kompetenciák a természet- és műszaki tudományok terén	Logikus, objektív gondolkodás; Számolási készség
Digitális kompetencia	Információhoz való hozzájutás (vö. Információs társadalom) IKT kompetenciák, Internet
A tanulás elsajátítása	LLL: formális, nem-formális, informális tanulás Önművelés, autonóm tanulás
Szociális és állampolgári kompetenciák	Turizmus szolgáltatásnyújtó, élőmunka igényes ágazat; közvetlen face to face kapcsolat (vö. Front Office, Back Office)
Kezdeményező-készség és vállalkozói kompetenciák	A változás kiváltására való törekvés alkalmazkodás Nyitottság, vállalkozókészség
Kulturális tudatosság és kifejezőkészség	Élménynyújtás Magyarország és más országok kultúrájában való tájékozottság Szokások és hagyományok ismerete

*Forrás: Memorandum 2000 (bővített, kiegészített)*

Kiindulva abból, hogy a turisztikai szolgáltatás megvásárlása melletti döntést alapvetően befolyásolja a szolgáltatást nyújtó szakember szakmai felkészültsége,

képessége (vö. Farkas 2008), kiemelten fontosnak tekinthető a turizmus szektorában is a tanulás iránti igény és nyitottság.

Ma már természetes, hogy a különböző vállalkozások számítógépet használnak, nincs ez másként a turizmusban sem, sőt számos turisztikai szolgáltató sok esetben főként online módon érhető el (például online foglalások esetében). A modern gazdaság az információs és telekommunikációs technológiák (IKT) használatát egyre inkább igényli. Ami például a világhálót illeti, megítélésünk szerint nem csupán azt érdemes vizsgálni, hogy valaki használja-e, hanem azt is, hogy milyen célra és hogyan használja. Amennyiben Nagy (2006) felhasználói típusaiból indulunk ki, az információszerző-erőforrásbővítők és az instrumentális-üzleti felhasználók azok, akik rutinszerűen, a mindennapi élethelyzetekhez is alkalmazzák.

## **Turizmus**

A turizmus jelensége magában foglalja a személyek lakó- és munkahelyen kívüli minden szabad helyváltoztatását – beleértve az egynapos kirándulást is – valamint az azokból eredő szükségletek kielégítésére létrehozott szolgáltatásokat” (UNWTO 2008). Ráadásul az újabb definíciók már a turistaélmények fontosságát sem hagyják figyelmen kívül, azaz „a turizmus a személyek élményszerzéssel párosuló környezetváltoztatása, amelynek során szolgáltatások igénybevételére kerül sor” (Michalkó 2004).

Az Európai Utazási Bizottság tanulmánya arra hívja fel figyelmünket, hogy amíg a múltban a kínálat formálta a keresletet, addig ma már ennek ellenkezője igaz. A piac egyre inkább telítődik, és a turizmus kínálati oldalát az egyre öntudatosabb, és az egyre több szabad rendelkezésű jövedelemmel és szabadidővel rendelkezők határozzák meg. Ezen tendenciák hangsúlyozását azért is tartjuk különösen fontosnak, mert folyamatosan újabb kihívások elé állítják a turisztikai szolgáltatást nyújtókat. Változatosabb fogyasztói magatartás kezd jellemzővé válni: „most egyszerű nyaralás, a következő luxust – idén messzire, jövőre valahová a közelbe”, illetve új igényekkel találkozhatunk, ilyen például: különleges, speciális úti célok, kis létszámú utak, egzotikus, különleges természeti adottságokkal és kulturális értékekkel rendelkező desztinációk (Mester 2003).

A turizmus szolgáltatásnyújtó jellegéből fakadóan élőkommunikációs ágazat (Formádi 2009), ezért az egyes munkafolyamatok szemszögéből is következik annak relevanciája, hogy a szektor dolgozói mennyire rendelkeznek piacképes, korszerű szakmai tudással stb.

Léteznek olyan felvetések is, melyek szerint a turizmusban végbe menő technikai, technológiai fejlődés hatására csökkenni fog az élő munka iránti igény (vö. Formádi 2009). Az elgondolás viszont úgy is értelmezhető, hogy az egyre képzetesebb, IKT kompetenciával is rendelkező munkaerő lesz a keresett, azaz a folyamatos (ön)képzés, tanulás elvárása még inkább előtérbe fog kerülni.

## **Eredményeink**

Napjainkban a naprakész, aktuális tudáshalmaz rohamosan, állandóan bővül, amelynek köszönhetően különböző ismereteink, készségeink folyamatos fejlesztést, bővítést igényelnek, azaz tudásunkat folyamatosan meg kell újítanunk, hogy az információs társadalom munkaerőpiacán is helyt tudjunk állni (Nyíri 2012). Kíváncsiak

voltunk, hogy a vizsgált környezetben mennyire tapasztalható az élethosszig tartó tanulás. A szálláshely szolgáltatók és az utaztatásban részt vevők válaszai között releváns eltérésekkel nem találkoztunk, így eredményeink bemutatásakor a minta egészére fókuszálunk. A válaszok arra engednek következtetni, hogy a permanens tanulás, tudásbővítés a vizsgált szektorban is a munkavégzés szerves részét képezi, ugyanis a megkérdezettek 80 százaléka nyilatkozott a folyamatos tanulás mellett. Kik azok, akik nemleges választ adtak? Főleg az alacsonyabb iskolai végzettséget igénylő munkakörökben dolgozók érveltek úgy, hogy kevésbé jelenik meg életükben a tanulásra való igény.

Rákérdeztünk arra is, hogy az elmúlt egy, illetve öt évben történt-e tudatos tudásbővítés az illető életében. A megkérdezettek közel kilenctizede válaszolt úgy, hogy vagy szervezett keretek között, vagy informálisan bővítette tudását. Megjegyezzük, hogy az informális tanulásra vonatkozó kérdéseknek általában az a korlátja, hogy igazából a válasz nehezen mérhető az értelmezéséből fakadóan. Az is megfigyelhető, hogy a hazai és a nemzetközi publikációk is többnyire „a tanulás módjára és az igénybe vett eszközökre összpontosítanak, és kevésbé vagy egyáltalán nem az azok használatára révén megszerzett tudás tartalmára, jellegére, alkalmazására” (Pordány 2006). Viszont elmondható, hogy akik úgy nyilatkoztak, hogy az elmúlt egy évben nem bővítették tudásukat, azok jelentős hányada a kérdezett 5 évre vonatkozóan is nemleges választ adott, és az eredmények között szignifikáns összefüggés is kimutatható. Válaszaikat azzal indokolták: „Az elmúlt 1 évben erre nem volt időm.” „Nem volt rá szükségem.” „Az elmúlt 1 évben, szabadidő hiánya miatt.”

Amennyiben az egyén bővítette, korszerűsítette tudását, megkérdeztünk annak módját is. Eredményeink többek között azt mutatják, hogy az információszerzés formái átalakulóban vannak e területen is: a nyomtatott könyvek, folyóiratok háttérbe szoruló szerepét kutatásunk is alátámasztotta. Az interneten keresztüli tudásbővítés előtérbe került, mely a felület ilyen irányú kihasználását még inkább ösztönzi. (Példaként megjegyezzük, hogy erre építve sok desztináció utazásszervezője és szállodalánca kínál ingyenes online kurzusokat turisztikai szolgáltatásnyújtók számára, hogy ilyen formában biztosítsanak lehetőséget az ismeretek bővítésére, felfrissítésére. Például a FVW International honlapján (<http://www.fvw.de>) betűrend szerint lehet keresni a különbözős képzések között. „Akik a turizmusban dolgoznak, azoknak folyamatosan kell magukat képezniük. A szolgáltatásokkal, csomagokkal kapcsolatos információknak és az országok ismeretének mindig naprakésznek kell lenniük. Az FVW Akadémia ebben segíthet. Az új képzési portál nemcsak az FVW Media Group e-learningjét foglalja magában, hanem áttekintést nyújt egyéb online képzésekről is a piacon, továbbá információt ad a turisztikai továbbképzések eseményeiről is.”)

A megkérdezetteknél a tanulás általános és szakmai ismeretek megszerzésére is irányult. Csoma Gyula „tanulás tanulást szül” megállapítása esetünkben is jól nyomon követhető volt. Azok, akik önálló módon is bővítették tudásukat, nem csupán szakmai ismereteiket gazdagították, karban tartani, hanem az általános műveltségüket is bővíteni kívánták.

A felnőttkori tanulásnál a formális képzésben való részvétel általában kevésbé jellemző, nem volt ez másként esetünkben sem, a nem-formális és az informális módon történő tanulás érvényesült a megkérdezetteknél dominánsabban. A nem-formális

módon történő tanulás esetében a belső munkahelyi képzések és a külső tanfolyamok közel egyenlő arányban szerepeltek.

A válaszadók közel fele autonóm módon is képezi magát. Az első helyen az informatikai ismeretek állnak, melyet szorosan követ az idegen nyelvek tanulása. Az üzleti világhoz szükséges ismeretek (például marketing ismeretek) szintén keresettek.

Kíváncsiak voltunk arra is, hogy azok, akik munkaadó/vezető munkakörökben dolgoznak, milyen ismereteket, tudásokat várnak el egy pályája elején lévőktől. Az első öt helyen legfontosabbnak tartott tudások és készségek: nyelvtudás és kommunikációs készség, országismeret, marketing és IKT kompetenciák. Említésre került még a problémamegoldó készség és a vendégekkel való bánásmód is.

Összességében megállapíthatjuk, hogy a kapott eredmények szorosan kapcsolódnak a gazdaság által elvárt kompetenciákhoz, és minél magasabb iskolai végzettséggel rendelkezett az egyén, továbbá minél inkább értéknek tekintette a tanulást, annál inkább bővítette tudását akár autonóm módon is. Eredményeink azt mutatják, hogy az interneten keresztüli tanulás jó eszköze lehet az egész életen át tartó tanulás megvalósításának, feltéve, hogy a számos információ között megtaláljuk a számunkra fontosat és szükségeset, és képesek vagyunk az információk között szelektálni. Kovács (2008) szerint az új technológiákkal való foglalatzkodás tevékenységet, azaz munkát is igényel a felhasználójától, ezáltal fejleszti az önállóságot is, mely a felnőttkori tanulásnál jól kamatoztatható.

### Irodalomjegyzék

- Csapó, B. 2005: *Tanuló társadalom és tudásalapú oktatási rendszer*. In Komlóssy Á. (szerk.): Ismeretek és képességfejlesztés. A 42. Szegedi Nyári Egyetem Évkönyve. Szeged: TIT. pp. 5–21.
- Csoma, Gy. 2009: *Felnőttoktatási sajátosságok*.  
<http://www.ofi.hu/tudastar/problema-kerdesek/felnottoktatasi> (letöltés dátuma: 2013. november 26.)
- Farkas, É. 2008: *A vevői elégedettség vizsgálat módszerei*. Budapest: NSZFI.
- Formádi, K. 2009: *A professzionalizáció új iránya a turizmus szektorban*. Budapest: Budapesti Corvinus Egyetem. PhD értekezés.
- Forray, R.K. – Juhász, E. 2008: *Az autonóm tanulás és az oktatás rendszere*. Új Pedagógiai Szemle, 58. 3. pp. 62–68.
- Horváth, E. 1999: *A turizmus mint élményfogyasztás*. Magyar Tudomány, 44. 11. pp. 1372–1376.
- Komenczi, B. 2001: *Az Európai Bizottság Memoranduma az egész életre kiterjedő tanulásról*. Új Pedagógiai Szemle, 6. pp. 122–132.
- Kovács, I. 2008: *A tanulás modern eszközei*. In Dávid Gábor Csaba – Zelényi Annamária (szerk): „Nyelvek párbeszéde – a párbeszéd nyelve”. Budapesti Corvinus Egyetem IOK Alkalmazott Nyelvészeti Kutató- és Továbbképző Központ, AULA Kiadó Kft., 13–24. p.
- Lengyel, M.. 2001: *A turizmus általános elmélete*. Budapest: Képzőművészeti Kiadó.
- Memorandum 2000: Memorandum az egész életen át tartó tanulásról.  
<http://www.tudosz.hu/EgeszEletTanulasEu.pdf> (letöltés dátuma: 2012. április 30.)
- Mester T. 2003: *Turisztikai trendek Európában. Az ETC „Megatrends of Tourism in Europe to the Year 2005 and beyond” c. tanulmánya alapján*. Turizmus Bulletin, 7. 4. pp. 39–42.
- Michalkó, G. 2004: *A turizmuselmélet alapjai*. Budapest: KJF.
- Nagy, R. 2006: *Digitális egyenlőtlenségek: Mítosz vagy valóság? Információs technológiák használatának aspektusai az ifjúság körében*. Ph.D értekezés Budapest, Budapesti Corvinus Egyetem.

- Nyíri, K. 2012: *Információs társadalom és nemzeti kultúra*.  
<http://www.mek.iif.hu/porta/szint/tarsad/konyvtar/inftars/infnemz/infnemz.htm> (letöltés dátuma: 2012. július 24.)
- Pordány, S. 2006: *Az informális tanulás értelmezése és mérése*. In FEKETÉNÉ SZAKOS ÉVA (szerk.) (2006): *Fókuszban a felnőttek tanulása*. Gödöllő, Szent István Egyetem Gazdasági-és Társadalomtudományi Kar Tanárképző Intézet, 25–33. p.
- Tót É. 2006: *A munkavégzéshez kapcsolódó informális tanulás*. Budapest: Felsőoktatási Kutatóintézet.
- UNWTO (2008): *Definition of Tourism*.  
[http://www.mta.com.mt/uploads/1675/WTO\\_definition\\_of\\_tourism.pdf](http://www.mta.com.mt/uploads/1675/WTO_definition_of_tourism.pdf) (letöltés dátuma: 2008. június 29.)